

運 営 規 程

事業所名	居宅介護支援事業所こすもけあくらぶ
サービスの種類	居宅介護支援事業

1 事業の目的及び運営の方針

本事業は、利用者的心身の状況、置かれている環境等を的確に把握し、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、または要介護状態となることの予防を念頭に置き、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、利用者の選択に基づいて、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供され、居宅において自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的として行う。

提供にあたっては、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、提供される指定居宅サービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う。また、事業の運営に当たっては、長野市及び他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。

2 従業員の職種、員数及び職務内容

・従業員の職種、員数及び職務内容

管理者 1名（常勤 介護支援専門員と兼務）

　　居宅介護支援事業所の従業者の管理及びケアプラン作成の申込みに係る調整、業務の実施状況の管理

ケアマネージャー 1名

- (1)要介護認定等に係る申請への協力及び必要な援助
- (2)居宅サービス計画の作成及び変更、医師、サービス事業者等との連絡調整
- (3)介護保険施設への紹介、退院退所時における居宅サービス計画作成等の援助
- (4)その他指定基準に規定される指定居宅介護支援事業者の事務

3 営業日及び営業時間

- ・営業日 月曜日から金曜日 ただし12月29日から1月3日及び祝日は休み
(緊急対応が必要な場合は、この限りではない)
- ・営業時間 午前9時から午後5時
(訪問スケジュールによっては、時間外の対応もあり得る)

4 指定居宅介護支援の提供方法、内容及び利用料その他の費用の額

(1)相談場所

長野市川中島町今里87-6に所在の事務所で受け付け、来所の場合は相談コーナーにて面接で行う。

(2)相談方法

訪問による面接を原則とする。来所による相談を受けた場合も、居住環境等を把握するため、特別な場合を除き、家庭訪問を実施する。

(3)課題分析方式

利用者の状況等を考慮し選定するが、基本的には次的方式で課題分析を実施する。

・TAI判定方式

(4)サービス担当者会議

原則として、利用者宅で行う。利用者希望により、事業所で行う場合もある。会議の形態は、利用者の状態等により、適宜最適な方法で行う。

(5)利用料

厚生労働省告示の介護報酬額

(6)その他の費用

通常の事業実施地域以外の地域の居宅を訪問して指定居宅介護支援事業を行う場合、それに要した交通費の実費を徴収する。

5 通常の事業の実施地域

長野市（安茂里・篠ノ井・川中島・更北・松代）

6 その他運営に関する重要事項

(1)指定居宅介護支援の提供の開始時における説明及び同意等

- ① 指定居宅介護支援の提供にあたっては懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者またはその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
- ② 利用申込者またはその家族に対し、本規定の概要その他必要な重要事項を記した文書を交付して説明を行い、利用申し込み者の同意を得る。
- ③ 居宅介護サービス計画が利用者の希望を基礎として作成されるものであること等につき説明を行い、理解を得る。
- ④ 正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒むことはできない。実施地域等を勘案し、自ら適切な支援を提供することが困難であると認めた場合は、

他の支援事業者の紹介その他の必要な措置を講ずる。

- ⑤ 通常の事業実施地域以外でのサービスの提供にあたっては、サービスの内容及び費用について、利用者の同意を得る。
- ⑥ 指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用申込者の被保険者証の確認を行う。
- ⑦ 利用申込者が要介護認定を受けていない場合は、既に要介護認定の申請をしているか確認し、申請していない場合は利用申込者の意思を踏まえ、速やかに申請が行われるよう援助をする。
- ⑧ 要介護認定の更新の申請が、遅くとも有効期間が終了する 30 日前に行われるよう必要な援助を行う。
- ⑨ 介護支援専門員は介護支援専門員証を携帯し、初回訪問時又は利用者等の求めに応じ提示すること。

(2) 居宅サービス計画の作成開始時における留意点

- ① 指定居宅サービス事業者等に関するサービスの内容、利用料等の情報を、適正に利用者またはその家族に対して提供し、利用者にサービスの選択を求める。
- ② 解決すべき課題の把握(アセスメント)を行う訪問面接においては、面接の趣旨を利用者及びその家族に十分説明し理解を得る。
- ③ アセスメントの結果について記録するとともに、記録を完結の日から2年間保存する。

(3) 居宅介護サービス計画原案の作成

- ① 原案は、サービス担当者会議及び各指定居宅サービス事業者からの専門的見地からの意見を求め作成する。
- ② 原案に位置付けた指定居宅サービス等については、その種類、内容、利用料等について利用者またはその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得る。
- ③ 利用者が医療サービスの提供を希望している場合、その他必要な場合には、利用者の同意を得て主治医等の意見を求める。この場合、主治医等の指示がある場合に限り居宅サービスに位置付けることができる。

(4) 居宅サービス計画作成後の留意点

- ① 継続的に利用者及びその家族、サービス事業者等との連絡をとり、実施状況、課題の把握を行うと共に、必要に応じて居宅サービス計画の変更等を行う。
- ② 利用者が居宅において日常生活を営むことが困難になったと認められる場合、または利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。
また、介護保険施設等から退院または退所しようとする要介護者等から依

頼があった場合、あらかじめ居宅サービス計画の作成等の援助を行う。

- ③ 介護支援専門員は自ら提供する居宅介護支援の質の評価を行い、その改善を図る。

(5)秘密の保持

- ① 業務上知り得た利用者またはその家族の秘密は、正当な理由なしに漏らしてはならない。
- ② サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、その家族の個人情報を用いる場合はその家族の同意を、あらかじめ文書により得ておかなければならぬ。

(6)虐待防止のための措置に関する事項

虐待の防止またはその再発を防止するため、以下の措置を講じなければならない。

- ・ 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。
- ・ 虐待の防止のための指針を整備する。
- ・ 従業員に対し、虐待の防止のために研修会を定期的に実施する。
- ・ 上記の措置を適切に実施するための責任者を置く。

7 その他

(1) 指定居宅介護支援事業者は、毎月国民健康保険連合会に対し、給付管理票を提出する。

(2) 介護支援専門員は自らの清潔の保持に努め、手洗い、うがいを励行し、年に1回は健康診断を受けることとする。

居宅介護支援契約書

居宅介護支援事業所こすもけあくらぶ

第1条（居宅介護支援の目的）

居宅介護支援事業所こすもけあくらぶ（以下「当事業所」という。）は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者に対し可能な限り居宅においてその有する能力に応じて、自立した日常生活を営むために必要な居宅サービスが適切に利用できるよう、居宅サービス計画を作成するとともに、当該計画に基づいて適切な居宅サービスの提供が確保されるよう、指定居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜を提供します。

第2条（契約期間）

- この契約の契約期間は、令和 年 月 日から要介護認定の有効期間の終了時までとします。
- 上記の契約期間満了日の7日前までに利用者から更新拒絶の意思表示がない場合は、この契約は、次回の要介護認定の有効期間終了時まで自動的に更新されます。

第3条（居宅介護支援の担当者）

- 当事業所は、居宅介護支援の担当者（以下「担当者」という。）として居宅介護支援専門員である職員を選任し、適切な居宅介護支援に努めます。
- 当事業所は、担当者を選任し、または変更する場合は、利用者の状況とその意向に配慮して行うとともに、当法人側の事情により変更する場合にはあらかじめ利用者と協議します。
- 当事業所は、担当者に対し、専門職として常に利用者の立場に立ち、誠意をもってその職務を遂行するよう指導するとともに、必要な対応を講じます。

第4条（指定居宅サービス事業者の選定）

- 居宅サービス計画の作成にあたって、利用者はあらかじめ担当者から複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることができます。また、利用者は担当者に対し、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由について説明を求めることができます。

第5条（居宅サービス計画の変更等）

- 当事業所は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合には、速やかに居宅サービス計画を変更するとともに、これに基づき居宅サービスが円滑に提供されるよう指定居宅サービス事業者等への連絡調整等を行います。
- 当事業所は、利用者が居宅サービス計画の範囲内でサービス内容等の変更を希望する場合には、速やかに指定居宅サービス事業者等への連絡調整等を行います。

第6条（サービス提供の記録等）

- 当事業所は、一定期間ごとに居宅サービス計画に記載したサービス提供の目標等の達成状況等を評価し、その結果を記録して利用者に説明のうえ提出します。
- 当事業所は、記録書を作成完了後2年間は適正に保存し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、または実費負担によりそのコピーを交付します。

第7条（利用者の解約権）

利用者は当事業所に対し、いつでも1週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。

第8条（当事業所の解除権）

当事業所は、利用者の著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合は、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。

第9条（契約の終了）

- 1 次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約は終了するものとします。
 - 一 第7条の規定により利用者から解約の意思表示がなされ、かつ予告期間が満了したとき
 - 二 第8条で定める条件が満たされ、かつ当事業所から契約解除の意思表示がなされたとき
 - 三 次の理由で利用者にサービスを提供できなくなったとき
 - (一) 利用者が介護保険施設や医療施設に入所又は入院したこと
 - (二) 利用者が要介護認定を受けられなかったこと
 - (三) 利用者が死亡したこと
- 2 当事業所は、契約の終了にあたり必要があると認められる場合は、利用者が指定する他の居宅介護支援事業者等への関係記録（写し）の引き継ぎ、介護保険外サービスの利用に係る市町村等への連絡等の調整を行うものとします。

第10条（損害賠償）

当事業所は、居宅介護支援の実施にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

第11条（秘密保持）

- 1 当事業所は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者または第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- 2 当事業所は、あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

第12条（苦情対応）

- 1 利用者は、提供した居宅介護支援に苦情がある場合は、当事業所、長野市または長野県国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- 2 当事業所は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申立てまたは相談があった場合には、迅速かつ誠実に必要な対応を行います。
- 3 当事業所は、利用者が苦情申立て等を行ったことを理由として何ら不利益な取扱いをすることはありません。

第13条（契約外条項など）

- 1 この契約及び介護保険法その他の関係法令で定められていない事項については、関係法令の趣旨を尊重して、利用者と当事業所との協議により定めます。
- 2 この契約書は、介護保険法に基づくサービスを対象としたものですので、利用者がそれ以外の

サービスを希望する場合には、別途契約が必要になります。

- 3 契約にあたって、当事業所は利用者に対し、別紙の重要事項説明書の内容について説明をするものとします。
 - 4 この契約書は、利用者と当事業所がそれぞれ1部を保管するものとします。
-

重要事項説明書

1 事業所の概要

事業所名	居宅介護支援事業所こすもけあくらぶ
所在地	長野市川中島町今里87-6
事業者指定番号	第2070101338号
事業所指定年月日	平成14年6月1日
管理者氏名	瀧澤 美幸
連絡先	026-254-7877
サービス提供地域	長野市(安茂里・篠ノ井・川中島・松代・更北)

2 事業所の職員体制等

職種	従事する業務	人員		
		常勤	非常勤	名
管理者	居宅介護支援業務の全体調整	1名	1名	名
ケアマネージャー	ケアプランの作成・管理	1名	1名	名

3 営業時間

月曜日から金曜日(国民の祝日、12月29日から1月3日を除く)

午前9時から午後5時

(利用者のご都合により、時間外の対応についても可能です。)

4 サービス利用料及び利用者負担

- (1) 居宅介護支援については、利用者の負担はありません。
- (2) 介護支援専門員が通常のサービス地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、その旅費（実費）が必要となります。

5 秘密の保持

介護支援専門員及び当事業所の職員は、業務上知り得た利用者の個人情報について、利用者の了解を得ずに外部に提供することは一切ありません。

6 事故発生時の対応

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者のご家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

事故に伴い、ご利用者に対し損害を賠償する必要が生じた場合には、速やかにこれに応じます。

7 ケアプラン事業所割合

当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は、別紙のとおりです。

8 虐待防止のための措置に関する事項

以下の内容を徹底し、高齢者虐待の発生・再発予防に努めます。

- ・ 虐待の防止のための対策を検討する委員会・職員研修を定期的に開催すると共に、その結果を従業員に周知する。
- ・ 虐待防止に関する指針を整備する。
- ・ 虐待防止に関する責任者を配置する。

9 感染症予防及びまん延の防止のための措置に関する事項

以下の内容を徹底し、感染症が発生し、またはまん延しないように努めます。

- ・ 事業所における感染症の予防およびまん延の防止のための対策を検討する委員会・職員研修及び訓練の定期的な開催とともに、その結果の従業員への周知徹底
- ・ 指針の整備及び担当者の配置

10 身体拘束等の適正化のための措置に関する事項

以下の内容を徹底し、身体拘束等の適正化に努めます。

- ・ 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他の利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という)を行わない。
- ・ 緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

11 業務継続計画(BCP)に関する事項

以下の内容を徹底し、感染症や非常災害の発生時において利用者に対する介護支援及びケアマネジメントの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開ができるように努めます。

- ・ 職員に対し、業務継続計画について必要な研修及び訓練の定期的な開催とともに、その結果の従業員への周知徹底
- ・ 定期的な業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の見直し
- ・ 担当者の配置

12 相談窓口、苦情対応

サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

居宅介護支援事業所こすもけあくらぶ 利用者相談窓口	電話番号 026-254-7877 対応時間 午前9時から午後5時 担当者 理事長 小野 恵嗣 管理者 瀧澤 美幸
------------------------------	--

次の機関においても苦情申し出等ができます。

長野市	所在地 長野市大字鶴賀緑町1613番地 電話番号 026-224-7891 対応時間 午前8時30分～午後5時
長野県国民健康保険団体連合会	所在地 長野市大字西長野字加茂北143-8 電話番号 026-238-1555 対応時間 午前8時30分～午後5時

契約書本文及び重要事項説明書の説明者及び説明日

説明者 氏名 _____

説明日 令和 年 月 日

契約書及び重要事項説明書の内容について説明を受け、内容について理解しましたので、上記のとおり居宅介護支援の契約を締結します。

令和 年 月 日

(利用者) 住 所

氏 名 印

電 話

上記代理人（代理人を選任した場合）

住 所

氏 名 印

電 話

(事業者) 住 所 長野市川中島町今里 87-6

事業者名 特定非営利活動法人こすもけあ福祉会

代表者名 特定非営利活動法人こすもけあ福祉会

理事長 小野恵嗣

電 話 026-254-7877